

CIRCUIT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

A LA RESIDENCE DU KREIZKER

6 ETAPES A SUIVRE

01. RESIDENT, ENTOURAGE, PERSONNES EXTERIEURES

- Rédaction de la plainte/réclamation grâce au formulaire disponible à l'accueil, (sur le site internet de la résidence ou dans les documents distribués à l'admission).
- Si la plainte/réclamation est orale, le professionnel encourage la personne à remplir le formulaire ou le remplit pour le plaignant.
- Remise du formulaire à l'accueil de la Résidence ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.



ACCUEIL / PERSONNE RESSOURCE

02.



- Réception de la plainte écrite ou orale.
- Accuse réception de au plaignant dans un délai de 24 à 48h
- Enregistrement dans le dossier de suivi (tableau excel)
- Information à la direction et/ou cadres de proximité

03.

EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

- La direction sollicite les professionnels concernés
- Réflexion commune autour de la problématique soulevée
- Possibilité de convier le plaignant aux échanges



ACCUEIL / PERSONNE RESSOURCE

04.



- Retour écrit adressé au plaignant dans un délai de 7 à 15 jours après l'analyse pluriprofessionnelle
- Mise à jour du dossier de suivi des plaintes et réclamations
- Clôture, archivage du dossier

05.

DIRECTION / QUALITE

- Bilan annuel des plaintes et réclamations en instance (CVS, CST...)





Formulaire de plainte et réclamation

DATE D'APPLICATION :

COORDONNEES DU RECLAMANT

Obligatoires pour permettre une réponse individualisée

NOM : Prénom :

Adresse :

.....

Téléphone :/...../...../..... Email :

Vous êtes

- Le résident (lui-même)
- Un parent (*préciser*) :
- Un ami, un proche (*préciser*) :
- Autres (*préciser*) :

Vous êtes également :

- Le référent familial
- La personne de confiance
- Le tuteur/la tutrice

Résident concerné

NOM : Prénom : Chambre :

Descriptif de la situation

DATE :

Signature :

Fiche à transmettre dans la boîte aux lettres « réclamations » à l'accueil.